

IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA)

Nella presente Descrizione dei Servizi è descritto il Servizio Cloud che IBM fornisce al Cliente. Il termine "Cliente" indica l'azienda, i relativi utenti autorizzati e i destinatari del Servizio Cloud. Il Preventivo applicabile e la PoE (Proof of Entitlement) sono forniti come Documenti d'Ordine separati.

1. Servizio Cloud

L'offerta IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) è una soluzione per la gestione del ciclo di vita delle strutture e degli immobili, che include o supporta i seguenti processi e funzioni:

- **Gestione immobili**
Fornire una soluzione per la gestione delle transazioni, l'amministrazione e la contabilizzazione delle locazioni; utilizzare i servizi di business analytics per identificare le prestazioni di asset immobiliari, delle locazioni, dei fornitori e delle procedure.
- **Progetti di investimento**
Abilitare la pianificazione dei progetti di investimento; individuare le priorità di finanziamento nell'ambito dei programmi di investimento; fornire procedure e analisi integrati.
- **Gestione dello spazio**
Identificare le opportunità per un migliore utilizzo delle strutture e la gestione dell'occupazione; attivare la responsabilità dei reparti per l'utilizzo dello spazio; visualizzare le planimetrie caricate; fornire assistenza per le procedure di trasferimento; analizzare la pianificazione dello spazio strategico; la gestione delle prenotazioni degli asset e dello spazio; il tracciamento di budget, costi e ordini.
- **Manutenzione delle strutture**
Utilizzare le valutazioni delle strutture in base alle condizioni; fornire l'analisi dell'impatto finanziario e ambientale per contribuire alla pianificazione degli investimenti; gestire le richieste di servizi di manutenzione delle strutture; automatizzare i servizi di manutenzione delle strutture; utilizzare i servizi di business analytics per identificare le prestazioni di strutture, asset, risorse e delle procedure di manutenzione delle strutture.
- **Gestione dell'energia**
Gestire la responsabilità aziendale riguardante il carbonio e l'analisi degli investimenti sull'ambiente; fornire l'analisi dell'impatto finanziario e ambientale per migliorare la pianificazione degli investimenti; utilizzare l'analisi dell'impatto finanziario e ambientale per migliorare la pianificazione degli investimenti; utilizzare l'analisi per identificare le potenziali attività lavorative per le apparecchiature.
- **Amministrazione delle applicazioni**
Gestire i dati del portafoglio di immobili, strutture e asset sottostanti; gestire l'accesso degli utenti; ampliare le applicazioni che utilizzano la piattaforma tecnologica; utilizzare l'interfaccia tramite il Servizio Web tramite una connessione VPN.

In base alle titolarità utente, l'utente avrà accesso a parti designate di queste procedure e funzioni.

- a. **IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) Self Service User**
Creare richieste, creare prenotazioni, eseguire la ricerca della base di conoscenze, inserire le schede di presenza, rispondere alle richieste di offerta, rispondere alle email con i moduli offline (fino a 25), eseguire la ricerca di sedi, persone e asset. Il Cliente deve essere autorizzato ad utilizzare i servizi IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) Enterprise Users al fine di ottenere le titolarità per l'offerta IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) Self Service Users.
- b. **IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) Anywhere User**
Creare e accedere alle fasi del lavoro da un dispositivo mobile utilizzando l'applicazione mobile IBM TRIRIGA Anywhere. Il Cliente deve essere autorizzato ad utilizzare i servizi IBM Facilities and Real

Estate Management on Cloud (TRIRIGA) Enterprise Users al fine di ottenere le titolarità per l'offerta IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) Anywhere Users.

- c. **IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) Approvals and Reporting User**
Partecipare ai processi di approvazione, monitorare le misurazioni delle prestazioni, visualizzare i report con accesso in sola lettura a dati e funzioni dei servizi di Self Service. Il Cliente deve essere autorizzato ad utilizzare i servizi IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) Enterprise Users al fine di ottenere le titolarità per l'offerta IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) Approvals and Reporting Users.
- d. **IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) Occasional User**
Partecipare alle procedure limitate, limitate ad azioni, sondaggi, fatture e richieste di pagamento e alla gestione dei documenti. Include le funzioni degli utenti Self Service, Anywhere, Approvals e Reporting. Il Cliente deve essere autorizzato ad utilizzare i servizi IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) Enterprise Users al fine di ottenere le titolarità per l'offerta IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) Occasional Users.
- e. **IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) Enterprise User**
Gli Utenti Autorizzati possono partecipare a tutte le procedure aziendali e alle funzioni amministrative implementate. Gli Utenti 'Concurrent' possono partecipare a tutte le procedure aziendali e alle funzioni amministrative implementate, ad eccezione delle prenotazioni self-service, offline e ai tool di creazione delle applicazioni.

1.1 Servizi Opzionali

1.1.1 IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) Non-Production

Le istanze di Non-Produzione per i servizi IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) non includono né i servizi in alta affidabilità (high availability), né la stessa frequenza di backup fornita con l'istanza di produzione. Per garantire un adeguato livello di prestazioni, non più di 30 utenti possono utilizzare, in qualunque modo e con qualsiasi mezzo, l'Istanza di non produzione simultaneamente, direttamente o indirettamente (per esempio tramite un programma multiplexing, un dispositivo o server applicativo).

1.1.2 IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) Non-Production Capacity Add-On

Ciascuna titolarità IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) Non-Production Capacity Add-On aumenta le dimensioni di un'istanza di Non-Produzione di IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) al fine di consentire ad altri 30 utenti di accedere all'istanza simultaneamente. Se il Cliente aggiunge capacità ad un'istanza di Non-Produzione di IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) acquistando IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) Non-Production Capacity Add-On, questa capacità aggiuntiva non può essere riassegnata successivamente ad un'altra Istanza di Non-Produzione di IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA).

1.1.3 Offerte IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud Flex (TRIRIGA)

IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud Flex Enterprise User (TRIRIGA) e IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud Flex Occasional User (TRIRIGA) sono componenti aggiuntivi opzionali che offrono al Cliente la personalizzazione all'interno degli ambienti Servizio Cloud e ulteriore supporto per gestire IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA).

1.1.4 IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud Flex Development Environment (TRIRIGA)

IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud Flex Development Environment (TRIRIGA) fornisce al Cliente un'istanza di Non-Produzione e un accesso avanzato per scopi di sviluppo.

1.2 Limitazione della Configurazione dell'offerta IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA)

I Clienti del Servizio Cloud non possono accedere o modificare i parametri della configurazione al di sotto del livello applicativo come, ad esempio, le configurazioni del database o del middleware. Il Servizio Cloud è configurabile a livello applicativo mediante gli strumenti IBM TRIRIGA Application Builder inclusi nel Servizio Cloud, oppure creando integrazioni con gli strumenti IBM TRIRIGA Connector for Business Application, inclusi nel Servizio Cloud.

Il Servizio Cloud utilizza un modello di fornitura continuativa, con diverse regole per gli aggiornamenti della piattaforma e della tecnologia nonché delle applicazioni. Gli aggiornamenti della piattaforma e della tecnologia vengono eseguiti periodicamente da IBM e a sua esclusiva discrezione per tutti i Clienti del Servizio Cloud. Una volta applicati, gli aggiornamenti delle applicazioni sovrascriveranno le configurazioni delle applicazioni del Cliente con la funzionalità dell'applicazione del Servizio Cloud così come spedito. Tuttavia, gli aggiornamenti delle applicazioni non saranno applicati per i Clienti del Servizio Cloud che non selezionano specificamente l'offerta IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) Setup for As-Shipped Applications oppure per i Clienti del Servizio Cloud che selezionano l'offerta IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) On-Demand Setup per le Applicazioni completamente configurabili.

2. Descrizione della Sicurezza

Questo Servizio Cloud si conforma ai principi IBM sulla sicurezza e riservatezza dei dati per i servizi IBM SaaS che sono disponibili alla pagina web <https://www.ibm.com/cloud/resourcecenter/content/80> e ad eventuali condizioni aggiuntive fornite in questo articolo. Eventuali modifiche delle policy di IBM sulla sicurezza dei dati non avranno un impatto negativo sulla sicurezza del Servizio Cloud.

Il presente Servizio Cloud è certificato 'US-EU Safe Harbor'.

Questo Servizio Cloud non è progettato in base a requisiti di sicurezza specifici per contenuti disciplinati dalla normativa vigente come, ad esempio, informazioni personali o informazioni personali sensibili. Il Cliente è responsabile di determinare se questo Servizio Cloud soddisfa le proprie esigenze rispetto alla tipologia di contenuti che il Cliente utilizza in connessione con il Servizio Cloud.

3. Service Level Agreement ("SLA")

IBM fornisce il seguente Service Level Agreement ("SLA") di disponibilità per il Servizio Cloud, come specificato nella PoE. Lo SLA non costituisce una garanzia. Lo SLA è disponibile solo per il Cliente e si applica solo per essere utilizzato negli ambienti di produzione.

3.1 Crediti di disponibilità

Il Cliente deve inoltrare un ticket di assistenza di Severità 1 mediante l'help desk del supporto tecnico IBM, entro le 24 ore successive dal momento in cui il Cliente determina che un evento ha avuto un impatto negativo sulla disponibilità del Servizio Cloud. Il Cliente deve fornire ad IBM ragionevole assistenza nella diagnosi e risoluzione di qualsiasi problema.

La richiesta di rimedio per il ticket di assistenza per il mancato rispetto dello SLA dovrà essere inoltrata entro tre giorni lavorativi dal termine del Mese Contrattuale. Il rimborso per un reclamo valido relativo allo SLA sarà costituito da un credito di cui verrà dato atto in una fattura successiva per il Servizio Cloud in base al periodo di tempo durante il quale l'elaborazione del sistema di produzione per il Servizio Cloud non è disponibile ("Tempo di Fermo"). Il Tempo di Fermo è misurato dal momento in cui il Cliente segnala l'evento fino a quando il Servizio Cloud non viene ripristinato e non include il tempo relativo ad un'interruzione pianificata o annunciata per manutenzione; cause al di fuori del controllo di IBM; problemi con i contenuti, le tecnologie, i progetti o le istruzioni del Cliente o di terzi; errori nelle configurazioni di sistema e di piattaforme non supportate o altri errori del Cliente; oppure incidenti di sicurezza causati dal Cliente o da test di sicurezza del Cliente. IBM applicherà il rimborso più elevato in base alla disponibilità cumulativa del Servizio Cloud durante ciascun mese contrattuale, come mostrato nella tabella seguente. Il rimborso totale rispetto ad un mese contrattuale non può superare il 10 per cento di un dodicesimo (1/12) del corrispettivo annuale per il Servizio Cloud.

3.2 Livelli di Servizio

Disponibilità del Servizio Cloud in un mese contrattuale

Disponibilità in un mese contrattuale	Rimborso (% del Costo* dell'abbonamento mensile per il mese contrattuale oggetto di una richiesta di rimedio)
< 99,8%	2%
< 98,8%	5%
< 95,0%	10%

* Se il Cliente ha acquistato il Servizio Cloud da un Business Partner IBM, il costo dell'abbonamento mensile sarà calcolato in base al listino prezzi al momento in vigore per il Servizio Cloud attivo nel mese contrattuale che è oggetto della richiesta di rimedio, scontato del 50%.

La disponibilità, espressa come percentuale, viene calcolata nel seguente modo: il numero totale di minuti in un mese contrattuale, meno il numero totale di minuti del Tempo di Fermo in un mese contrattuale, diviso per il numero totale di minuti in un mese contrattuale.

Esempio: 475 minuti del Tempo di Fermo totale in un mese contrattuale

43.200 minuti totali in un mese contrattuale di 30 giorni - 475 minuti di Tempo di Fermo = 42.725 minuti <hr style="width: 50%; margin: 0 auto;"/> 43.200 minuti totali	= 2% Credito di Disponibilità per il 98,9% di disponibilità in un mese contrattuale
--	--

4. Supporto tecnico

Il Supporto tecnico per il Servizio Cloud viene fornito tramite email, forum online ed un sistema online di reportistica dei problemi. Il Supporto tecnico è incluso nel Servizio Cloud e non è disponibile come offerta separata.

Severità	Definizione di Severità	Obiettivi del Tempo di Risposta durante le Ore di Supporto
1	Inattività di servizio/impatto critico: la funzionalità aziendale critica non è operativa oppure l'interfaccia critica non funziona. Ciò è di solito applicabile a un ambiente di produzione e indica l'impossibilità di accedere ai servizi determinando un impatto critico sulle operazioni. Questa condizione richiede una soluzione immediata.	Entro (1) un'ora
2	Impatto aziendale significativo: Una funzionalità dei servizi aziendali o una funzione del servizio è gravemente limitata nel suo utilizzo oppure il Cliente rischia di non rispettare le scadenze aziendali.	Entro due (2) ore lavorative
3	Impatto aziendale minore: indica che il servizio o la funzionalità è utilizzabile e non ha un impatto critico sulle operazioni.	Entro 4 ore lavorative
4	Impatto aziendale minimo: Una domanda o una richiesta non tecnica	Entro 1 giorno lavorativo

5. Informazioni sulle Titolarità e sulla Fatturazione

5.1 Calcolo dei Corrispettivi

Il Servizio Cloud è disponibile in base al calcolo dei corrispettivi specificato nel Documento d'Ordine:

- a. **Utente Autorizzato** – è un'unità di misura che consente di ottenere il Servizio Cloud. Il Cliente deve ottenere autorizzazioni separate, dedicate per ciascun Utente Autorizzato specifico che accede al Servizio Cloud in qualsiasi modo, direttamente o indirettamente (ad esempio: tramite un programma multiplexing, dispositivo o server applicativo) tramite qualsiasi mezzo. È necessario ottenere titolarità sufficienti a coprire il numero totale di Utenti Autorizzati ai quali è stato concesso l'accesso al Servizio Cloud durante il periodo di misurazione specificato nella Poe o nel Documento d'Ordine del Cliente.
- b. **Utente 'Concurrent'** – è un'unità di misura che consente di ottenere il Servizio Cloud. Un Utente "Concurrent" è una persona che accede al Servizio Cloud in qualsiasi momento particolare. Indipendentemente dal fatto che la persona accede simultaneamente al Servizio Cloud diverse volte, tale persona viene considerata soltanto come un unico Utente "Concurrent". Il Cliente deve ottenere le titolarità per il numero massimo di Utenti 'Concurrent' che accedono

contemporaneamente al Servizio Cloud in qualsiasi modo, direttamente o indirettamente (ad esempio: tramite un programma multiplexing, dispositivo o server applicativo) tramite qualsiasi mezzo durante il periodo di misurazione specificato nella PoE del Cliente o nel Documento d'Ordine.

- c. **Istanza** – è un'unità di misura che consente di ottenere il Servizio Cloud. Un'Istanza rappresenta l'accesso ad una configurazione specifica del Servizio Cloud. È necessario ottenere titolarità sufficienti per ogni Istanza del Servizio Cloud resa disponibile per accedervi e utilizzarla durante il periodo di misurazione specificato nella PoE del Cliente o nel Documento d'Ordine.

5.2 Corrispettivi di Setup

Le offerte IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) for As-Shipped Applications Set Up e IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) for Fully Configurable Applications On-Demand Setup sono associate alle tariffe specificate nel Documento d'Ordine.

5.3 Corrispettivi Mensili Parziali

Un Corrispettivo Mensile Parziale così come specificato nel Documento d'Ordine può essere valutato proporzionalmente.

5.4 Corrispettivi di sovrapprezzo

Se l'utilizzo effettivo del Servizio Cloud da parte del Cliente durante il periodo di misurazione supera la titolarità per cui è autorizzato, il Cliente dovrà corrispondere un sovrapprezzo, secondo quanto stabilito nel Documento d'Ordine.

6. Opzioni di Durata e Rinnovo

La durata del Servizio Cloud inizia nel momento in cui IBM comunica al Cliente che l'accesso al Servizio Cloud è disponibile, così come documentato nella PoE. Nella PoE sarà specificato se il Servizio Cloud sarà rinnovato automaticamente, se procederà sulla base di un uso continuativo o se terminerà alla scadenza.

In caso di rinnovo automatico, salvo comunicazione scritta da parte del Cliente di non voler rinnovare almeno 90 giorni prima della data di scadenza del periodo contrattuale, il Servizio Cloud sarà rinnovato automaticamente per la durata contrattuale specificata nella presente PoE.

In caso di utilizzo continuativo, il Servizio Cloud continuerà ad essere disponibile con cadenza mensile fino a quando il Cliente non fornirà una comunicazione scritta di recesso almeno 90 giorni prima della scadenza. Il Servizio Cloud sarà disponibile fino alla fine del mese di calendario successivo a tale periodo di 90 giorni.

7. Ulteriori Condizioni dell'Offerta

7.1 Limitazione per Ambienti di Non-Produzione

Se il Servizio Cloud è indicato come "Non-Produzione" o "Ambiente di Sviluppo", il Servizio Cloud può essere utilizzato dal Cliente solo per attività interne non di produzione come, ad esempio, attività di test, ottimizzazione delle prestazioni, diagnosi degli errori, benchmark interno, staging, quality assurance e/o sviluppo di implementazioni aggiuntive ad uso interno o estensioni del Servizio Cloud, utilizzando le API (Application Programming Interface) pubblicate. Il Cliente non è autorizzato ad utilizzare nessuna parte del Servizio Cloud per altri scopi, senza acquisire le opportune titolarità di produzione.

Il Cliente deve essere autorizzato ad utilizzare i servizi IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) Enterprise Users al fine di ottenere le titolarità per una o più istanze di Non-Produzione del Servizio Cloud.

Il Cliente deve essere autorizzato ad utilizzare i servizi IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud Flex Enterprise User (TRIRIGA) al fine di ottenere le titolarità per IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud Flex Development Environment (TRIRIGA) che è un'Istanza di Non Produzione del Servizio Cloud. Con IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud Flex Development Environment (TRIRIGA) viene fornito l'accesso remoto ad un massimo di 5 utenti con un livello avanzato di controllo all'interno dell'ambiente.

7.2 IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud Flex (TRIRIGA) Entitlement Requirements

- Tutti gli utenti autorizzati di IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud Flex Enterprise User (TRIRIGA) devono avere la copertura di una titolarità per i servizi IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) Enterprise User.
- Tutti gli utenti autorizzati di IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud Flex Occasional User (TRIRIGA) devono avere la copertura di una titolarità per i servizi IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) Occasional User.

7.3 Cookies

Il Cliente è consapevole ed accetta che IBM potrebbe, come parte della normale operatività e supporto del Servizio Cloud, raccogliere informazioni personali del Cliente (dei dipendenti o dei fornitori) relative all'utilizzo del Servizio Cloud, mediante tracciamento ed altre tecnologie. IBM esegue tali attività per raccogliere statistiche sull'utilizzo ed informazioni sull'efficacia del Servizio Cloud, allo scopo di migliorare l'esperienza utente e/o personalizzare le interazioni con il Cliente. Il Cliente dichiara e garantisce di aver ottenuto o che sta per ottenere il consenso affinché IBM possa elaborare le informazioni personali, raccolte per gli scopi riportati in precedenza, all'interno di IBM, di altre società IBM e dei relativi subfornitori, ovunque IBM o i suoi subfornitori operino, in conformità con le leggi applicabili. IBM soddisferà le richieste di accesso, aggiornamento, correzione ed eliminazione di tali informazioni da parte di dipendenti e subfornitori.

7.4 Link a Siti Web di Terzi o ad altri Servizi

Ove applicabile, se il Cliente o un Utente del Servizio Cloud trasmette del contenuto ad un sito web di terzi o ad altri servizi collegati o resi accessibili dal Servizio Cloud o incorpora il contenuto di terzi come, ad esempio, applicazioni o database in un ambiente del Servizio Cloud, il Cliente e l'utente del Servizio Cloud consentiranno a IBM di abilitare la trasmissione del Contenuto e la ricezione, l'utilizzo e il supporto di qualsiasi contenuto di terzi, ma tale interazione riguarderà esclusivamente il Cliente e il sito web o il servizio di terzi. IBM non concede alcuna garanzia o dichiarazione sui siti o i servizi di terze parti e non avrà alcuna responsabilità relativamente a tali siti o servizi. IBM si riserva il diritto di declinare il supporto di eventuali applicazioni o processi di terzi o personalizzati per qualsiasi motivo, incluso, a titolo esemplificativo ma non esaustivo: rischi di sicurezza percepiti, esposizione della licenza o delle prestazioni

7.5 Esclusione di informazioni concernenti dati sanitari personali

Il Servizio Cloud non è progettato per conformarsi alle disposizioni HIPAA e non può essere utilizzato per la trasmissione o la memorizzazione di informazioni concernenti i dati personali sanitari.

Accettato da:

Firma e timbro del Cliente

Data:

Ai sensi degli artt. 1341 e 1342 del Codice Civile Italiano, il Cliente accetta espressamente i seguenti articoli del presente documento:

“Descrizione della Sicurezza”;

“Crediti di Disponibilità”;

“Opzioni di Durata e Rinnovo”; “Cookies”; “Link a Siti Web di Terzi o ad altri Servizi”; “Esclusione di informazioni concernenti dati sanitari personali”.

Firma e timbro del Cliente

Data: